



## **Comunicazione, Relazione e Connessione con il paziente in presenza ed “a distanza”.**

Dott. Marco Pietri (Docente – Psicologo)

È cambiato il paradigma della comunicazione, l'avvento delle tecnologie digitali con l'impressionante possibilità da parte di tutti di informarsi su tutto per poi credere o dubitare ci porta a rivedere il nostro modo di comunicare. È indispensabile creare un nuovo spazio, o meglio, conquistarsi uno spazio di relazione, di connessione con il paziente. C'è obiettivamente il rischio di perdere una parte di relazionarsi al quale siamo sempre stati abituati per fare spazio a nuove modalità, ma la presenza resta ancora indispensabile ed irrinunciabile nella nostra comunicazione

### **PROGRAMMA**

#### *Introduzione*

#### **1. Le teorie della comunicazione**

- 1.1 Comunicazione e relazione
- 1.2 Approccio matematico
- 1.3 Approccio semiotico
- 1.4 Approfondimento: il linguaggio
- 1.5 Approccio pragmatico
- 1.6 Approccio pragmatico relazionale
  - 1.6.1 I cinque assiomi della comunicazione
- 1.7 Approccio sociologico
- 1.8 Approccio culturale
- 1.9 Approccio psicologico
- 1.10 Approfondimento: la globalizzazione

#### **2. Le varie forme di comunicazione**

- 2.1 Comunicazione verbale
- 2.2 Comunicazione para verbale e non verbale
  - 2.2.1 Gli aspetti statici e gli aspetti dinamici
  - 2.2.2. Approfondimento e curiosità: qual è la differenza tra Emoji ed Emoticon?
  - 2.2.3. Le quattro distanze della prossemica

### **3. L'importanza dell'ascolto**

3.1 Le caratteristiche per un buon ascolto

3.2 La vocina (riflessione personale)

3.3 L'ascolto passivo

3.4 L'ascolto attivo

3.5 Come farsi ascoltare?

3.6 Catturare l'attenzione

3.7 Le sette regole

3.8 I livelli di ascolto

### **4. I requisiti per una buona comunicazione: capacità cognitive, emozionali**

4.1 Con quali metodi i pazienti arrivano a decidere?

4.2 Cosa si aspetta il paziente dal professionista sanitario?

4.3 Come mettere in pratica una comunicazione adeguata?

4.4. Le barriere comunicative e le relazioni d'aiuto

### **5. Stili comunicativi ed alcune tipologie di pazienti**

5.1 Com'è cambiato lo stile del medico, del professionista e del paziente

5.2 Stile passivo

5.3 Stile aggressivo

5.4 Stile assertivo

5.5 Stile manipolativo

### **6. WEB, Interfaccia, Social Media e Social Network**

6.1 C'era una volta il WEB

6.2 Il concetto di interfaccia

6.3 Che cos'è l'usabilità?

6.4 Social media e social network

6.5 Approfondimento, curiosità e cenni storici di alcuni dei più famosi socialnetwork

### **7. La comunicazione digitale**

7.1 Ergonomia cognitiva

7.2 I processi cognitivi

7.2.1 Percezione

7.2.2 Attenzione

7.2.3 Memoria

7.2.4 Linguaggio e comunicazione digitale

7.3 Tablet

7.4 Approfondimento e curiosità: fake news

### **8. Rischi e benefici della comunicazione "a distanza"**

8.1. Il passaggio dal cellulare allo smartphone

8.2. Verso il transumanesimo

### **9. Strategie e qualche consiglio pratico per migliorare la relazione**

9.1. Consigli per migliorare la comunicazione digitale

9.2. Netiquette: il galateo di internet

Conclusioni

Miniglossario

## **Segreteria Organizzativa**

P&P S.r.l – Viale Sarca 41 – 20125 Milano – [pep-eventi@libero.it](mailto:pep-eventi@libero.it) – Tel. 347.6507318



Dott. Marco Pietri laureato in “Processi cognitivi e tecnologie”

Iscritto Ordine Psicologi della Lombardia. Impegnato negli studi della comunicazione contemporanea tra pazienti ed operatori sanitari.

Psicologo nel trattamento dei pazienti in maniera innovativa, al fine di aiutarli a superare le loro difficoltà psicologiche.

Relatore su tematiche psicologiche ai seguenti convegni:

- Cybercondria (Cuneo 2012)
- La qualità della comunicazione medico infermiere (Adria/RO 2014)
- Nessun dolore (Santorso/VI 2014)
- Hotel Hospital / Hospital Hotel (Vicenza 2015)
- Aspetti psicologici del paziente affetto da patologia emorroidaria (Noventa Vicentina e Cantù 2017)
- Aspetti psicologici e malattie Perineali (Lodi 2017)
- La centralità del paziente (Lodi 2018)
- La ritrovata convivialità (San Bonifacio/VI - 2021) – Giornata Nazionale della Psicologia 10 ottobre
- Relazione inaugurale in occasione della Giornata Internazionale per l’eliminazione contro la violenza sulle Orange Day 25 novembre (giornata internazionale) – (San Bonifacio (VR– 2021)